



Guía de solución de problemas

Business PC HP Compaq dx2200 Microtorre

Número de referencia del documento: 413757-161

Enero de 2006

Esta guía proporciona sugerencias y soluciones útiles para la solución de problemas de los productos antes mencionados, así como situaciones de posibles problemas con el hardware y el software.

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
La información aquí contenida está sujeta a cambios sin previo aviso.

Microsoft y Windows son marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y otros países.

Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo que contiene este documento debe interpretarse como parte de una garantía adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o editoriales ni por omisiones contenidas en el presente documento.

Este documento incluye información de propiedad protegida por las leyes de derechos de autor. Ninguna parte de este documento puede ser fotocopiada, reproducida o traducida a otro idioma sin el previo consentimiento por escrito de Hewlett-Packard Company.



ADVERTENCIA: El texto presentado de esta forma indica que, si no se siguen las instrucciones, se pueden producir lesiones corporales o pérdida de la vida.



PRECAUCIÓN: El texto presentado de esta forma indica que, si no se siguen las instrucciones, se pueden producir daños en el equipo o pérdida de información.

Guía de solución de problemas

Business PC HP Compaq dx2200 Microtorre

Primera edición: Enero de 2006

Número de referencia del documento: 413757-161

Contenido

Solución de problemas

Seguridad y comodidad	1
Antes de llamar al soporte técnico	1
Consejos útiles.	3
Solución de problemas generales	5
Solución de problemas de instalación del hardware	9
Interpretación de luces de diagnóstico	10
Restauración del software	13
Contacto con el soporte al cliente	13
Descarga de HP Insight Diagnostics	14

Solución de problemas

Seguridad y comodidad



ADVERTENCIA: El mal uso de la computadora o la falta de un ambiente de trabajo seguro y cómodo puede provocar incomodidad o lesiones serias. Consulte la *Guía de seguridad y ergonomía* en el *Documentation CD* disponible en el sitio Web www.hp.com/ergo, para obtener más información acerca de cómo seleccionar y crear un ambiente de trabajo seguro y cómodo.

Antes de llamar al soporte técnico

Si experimenta problemas con la computadora, intente las soluciones adecuadas a continuación para tratar de aislar el problema exacto antes de llamar al soporte técnico.

- Ejecute la utilidad diagnósticos (disponible sólo en algunos modelos). Consulte la sección “[Descarga de HP Insight Diagnostics](#)” para obtener más información acerca de cómo descargar esta utilidad.
- Ejecute la Prueba Automática del Sistema de Protección de Unidades (DPS) en Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *Documentation CD* para obtener más información.



La Prueba Automática del Sistema de Protección de Unidades (DPS) está disponible sólo en algunos modelos.

- Verifique la luz de alimentación en la parte frontal de la computadora para verificar si está parpadeando. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte la sección “[Interpretación de luces de diagnóstico](#)” para interpretar los códigos.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de video diferente en la computadora, si existe uno disponible. O, cambie el monitor por uno que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otra computadora con un cable diferente en la conexión de red. Es posible que haya un problema con el enchufe o cable de red.
- Si recientemente ha agregado un hardware nuevo, extráigalo para verificar si la computadora funciona correctamente.
- Si recientemente ha instalado un software nuevo, desinstálelo para verificar si la computadora funciona correctamente.
- Reinicie la computadora en Modo de Seguridad para verificar si reinicia sin todos los controladores cargados. Cuando esté iniciando el sistema operativo, utilice la “Última Configuración Conocida”.
- Consulte el soporte técnico completo en línea en: www.hp.com/support.
- Consulte la sección “[Consejos útiles](#)” en esta guía para obtener sugerencias más generales.
- Ejecute el CD *Restore Plus!* para restaurar el sistema operativo original y el software instalado de fábrica.



PRECAUCIÓN: La ejecución del CD *Restore Plus!* borrará todos los datos en la unidad de disco duro.

Para ayudarlo a resolver estos problemas en línea, HP Instant Support Professional Edition le proporciona diagnósticos de auto-solución. Si necesita ponerse en contacto con el soporte de HP, utilice el recurso de conversación en línea de HP Instant Support Professional Edition. Acceda a HP Instant Support Professional Edition en: www.hp.com/go/ispe.

Acceda al Centro de Soporte Comercial (BSC) en www.hp.com/go/bizsupport para obtener la información más reciente acerca de soporte en línea, software y controladores, notificación proactiva y la comunidad mundial de colegas y expertos de HP.

Si se torna necesario llamar al servicio de soporte técnico, esté preparado para efectuar lo siguiente para garantizar que se trate adecuadamente su llamado de servicio:

- Póngase en frente de su computadora cuando llame.
- Anote el número de serie de la computadora y el número de identificación del producto y el número de serie del monitor antes de llamar.
- Dedique tiempo detectando el problema con el técnico de servicio.
- Extraiga todos los hardware que haya agregado recientemente al sistema.
- Desinstale todos los software que haya instalado recientemente.
- Ejecute el CD *Restore Plus*.



PRECAUCIÓN: La ejecución del CD *Restore Plus* borrará todos los datos en la unidad de disco duro.



Para obtener información de ventas y actualizaciones de la garantía (HP Care Pack Services), llame a su distribuidor o proveedor de servicio autorizado local de HP.

Consejos útiles

Si encuentra problemas con la computadora, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proceder con cualquier otra acción:

- Asegúrese de que la computadora y el monitor estén enchufados en un tomacorriente que funcione.
- Asegúrese de que la computadora esté encendida y de que la luz verde de alimentación esté encendida.

- Asegúrese de que el monitor esté encendido y que esté encendida la luz verde del monitor.
- Active los controles de brillo y contraste del monitor si éste está opaco.
- Presione y mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite un sonido, el teclado debe estar funcionando correctamente.
- Revise todas las conexiones de cables para verificar si hay conexiones sueltas o incorrectas.
- Active la computadora presionando cualquier tecla o el botón de alimentación. Si el sistema permanece en el modo En Espera, apague la computadora presionando y manteniendo presionado el botón de alimentación durante por lo menos cuatro segundos, en seguida presione el botón de alimentación nuevamente para reiniciar la computadora. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, después enchúfelo nuevamente. La computadora se reiniciará si se configuró en Computer Setup el inicio automático después de una pérdida de energía. Si no se reinicia, presione el botón de alimentación para iniciar la computadora.
- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play (conectar y usar) u otra opción. Consulte la sección [“Solución de problemas de instalación del hardware”](#) para obtener más instrucciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, necesita un controlador de impresora para ese modelo.
- Retire todos los medios aptos para inicio (disquete, CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado en la fábrica, verifique que el sistema lo admita.

- Si el sistema tiene múltiples fuentes de video (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (PCI-Express sólo en algunos modelos) y un único monitor, el monitor debe conectarse al conector del monitor en la fuente seleccionada como el adaptador VGA primario. Durante el inicio, los demás conectores del monitor se desactivan y en caso de que el monitor esté conectado a estos puertos, no funcionará. Es posible seleccionar en Computer Setup la fuente que será la fuente VGA predeterminada.





PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está conectada a una fuente de alimentación de CA, siempre hay voltaje aplicado a la placa del sistema. Usted debe desconectar el cable de alimentación de la fuente de alimentación antes de abrir la computadora con el fin de evitar que algún componente o la placa del sistema se dañen.


Solución de problemas generales

Es posible resolver fácilmente los problemas menores descritos en esta sección. Si un problema persiste y no puede resolverlo usted mismo o no se siente seguro acerca de realizar la operación, póngase en contacto con un revendedor o servicio autorizado de HP.

Problema	Causa	Solución
La computadora no enciende.	Los cables están desconectados de la fuente de alimentación externa.	Asegúrese de que los cables que conectan la computadora a la fuente de alimentación externa estén conectados correctamente y que el tomacorriente esté activo.
	El interruptor del selector de voltaje en la parte trasera del chasis de la computadora no ha sido posicionado en el voltaje correcto (115 V ó 230 V).	Utilice el interruptor deslizador para seleccionar el voltaje de CA correcto.
	Se instaló una tarjeta PCI defectuosa.	Extraiga todas las tarjetas de expansión que haya instalado recientemente.

Problema	Causa	Solución
La computadora no enciende. (continuación)	Es posible que los cables de alimentación o de datos de la unidad no estén correctamente conectados.	Conecte nuevamente los cables de alimentación y de datos de la unidad.
	Se excedió la temperatura de la unidad. Es posible que el ventilador esté bloqueado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La unidad está en un ambiente extremadamente caliente. Permita que se enfríe. 2. Asegúrese de que los orificios de ventilación no estén bloqueados y que el ventilador interno esté funcionando. 3. Póngase en contacto con un revendedor o proveedor de servicio autorizado de HP.
La computadora parece bloqueada y no se enciende cuando se presiona el botón de alimentación.	El control de software del botón de alimentación no funciona.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presione y mantenga presionado el botón de alimentación durante al menos cuatro segundos para apagar la computadora. 2. Desconecte el cable de alimentación del tomacorriente.
La computadora no responde al teclado o mouse USB.	Se ha bloqueado el sistema.	Reinicie la computadora.
	El teclado o el mouse no están conectados a la computadora.	Conecte los cables del teclado o el mouse a la computadora
	La computadora está en el modo en Espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo en Espera .
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en Espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. De lo contrario, la computadora se apagará y perderá todos los datos no guardados.		
La hora y fecha exhibidas en la computadora no son correctas.	Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).	Primero, restablezca las propiedades de la fecha y la hora en el Panel de control . (Es posible utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC.) Si el problema persiste, reemplace la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de hardware</i> en el <i>Documentation CD</i> para obtener más instrucciones acerca de cómo instalar una nueva batería.
	 La conexión de la computadora a la fuente de alimentación de CA activa prolonga la vida de la batería del RTC.	

Problema	Causa	Solución
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida. Es posible desactivar (o activar) la tecla Bloq Num desde Computer Setup.
Se evidencia un bajo rendimiento.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté obstruido. Deje un espacio de 4 pulgadas (10,2 cm) en todos los orificios de ventilación de la computadora y del monitor para permitir el flujo de aire necesario. 2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario). 3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
	El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para crear más espacio en el disco duro.
	Poca memoria.	Agregue más memoria.
	Disco duro está fragmentado.	Desfragmente el disco duro.
	El programa al que se ingresó previamente no liberó la memoria reservada de vuelta al sistema.	Reinicie la computadora.
	Virus residente en la unidad de disco duro.	Ejecute un programa de protección contra virus.
	Se ejecutan demasiadas aplicaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cierre las aplicaciones innecesarias para liberar memoria. 2. Agregue más memoria.

Problema	Causa	Solución
Se evidencia un bajo rendimiento (continuación).	Algunas aplicaciones de software, especialmente juegos, son muy exigentes en el subsistema de gráficos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reduzca la resolución de pantalla para la aplicación actual o consulte la documentación que vino con la aplicación para obtener consejos acerca de cómo mejorar el rendimiento ajustando los parámetros en la aplicación. 2. Agregue más memoria. 3. Actualice la solución de gráficos.
	Causa desconocida.	Reinicie la computadora.
Pantalla en blanco (sin video).	El monitor no se ha encendido y la luz del monitor está apagada.	Encienda el monitor y verifique que la luz esté encendida.
	Los cables no están conectados correctamente.	Examine la conexión de cables que va del monitor a la computadora y al tomacorriente.
	Es posible que tenga instalada una utilidad de desactivación de pantalla o que estén activados los recursos de ahorro de energía.	Presione cualquier tecla o haga clic con los botones del mouse y, si está definida, escriba su contraseña.
	La computadora está en el modo en Espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo en Espera .
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en Espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. De lo contrario, la computadora se apagará y perderá todos los datos no guardados.		
	Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincroniza en la resolución seleccionada.	Asegúrese de que el monitor pueda aceptar la misma frecuencia de barrido horizontal que la resolución seleccionada.
	El interruptor selector VGA/BNC en el monitor (algunos modelos) no está ajustado correctamente.	Ajuste el interruptor selector para que correspondan con las conexiones de los cables.

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (sin video). <i>(continuación)</i>	Monitor defectuoso.	Pruebe otro monitor.
La luz de alimentación está parpadeando y la computadora no inicia.	Ocurrió un error interno y la computadora está exhibiendo un código de forma intermitente.	Consulte la sección “Interpretación de luces de diagnóstico” para interpretar el código de error.

Solución de problemas de instalación del hardware

Es posible que necesite reconfigurar la computadora cuando agregue o extraiga hardware, como una unidad adicional o una tarjeta de expansión. Si instala un dispositivo plug and play (conectar y usar), Windows XP Home/Professional reconocerá el dispositivo y configurará la computadora automáticamente. Si instala un dispositivo que no sea plug and play (conectar y usar), usted debe reconfigurar la computadora después de finalizar la instalación del nuevo hardware. En Windows XP Home/Professional, utilice el **Asistente de Agregar Hardware** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema.	El dispositivo no está encajado o conectado en forma adecuada.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado en forma adecuada y segura y de que las clavijas del conector no estén dobladas.
	El (los) cable(s) del nuevo dispositivo externo está(n) suelto(s) o los cables de alimentación están desconectados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados firme y correctamente y que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas.
	El botón de alimentación del nuevo dispositivo externo no está encendido.	Apague la computadora, encienda el dispositivo externo y luego encienda la computadora para integrar el dispositivo con el sistema de la computadora.

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema. (continuación)	Cuando el sistema le avisó de los cambios en la configuración, usted no los aceptó.	Reinicie la computadora y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
	Es posible que una tarjeta Plug and Play (Conectar y Usar) no se configure automáticamente cuando se agregue, si la configuración predeterminada no es compatible con otros dispositivos.	Utilice el Administrador de Dispositivos de Windows XP para anular la selección de las configuraciones automáticas para la tarjeta y seleccione una configuración básica que no cause un conflicto de recursos. También es posible utilizar Computer Setup para reconfigurar o desactivar dispositivos a fin de solucionar el conflicto de recursos.
La computadora no se inicia.	Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise la documentación que viene con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación adecuada. 2. Observe las luces en la parte frontal de la computadora. Consulte la sección “Interpretación de luces de diagnóstico” para determinar las causas posibles. 3. Si todavía no puede resolver el problema, póngase en contacto con el Soporte al cliente.

Interpretación de luces de diagnóstico

Esta sección abarca los códigos de luces del panel frontal que pueden surgir antes o durante POST que no tienen necesariamente asociados a ellos un código de error o mensaje de texto.



Si visualiza luces parpadeantes en el teclado PS/2, busque luces parpadeantes en el panel frontal de la computadora y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de luces del panel frontal.



Las acciones recomendadas en la tabla siguiente aparecen en el orden en que deben realizarse.



Reemplace la placa del sistema o la fuente de alimentación como último recurso.

Luces de diagnóstico del panel frontal

Actividad	Causa posible	Acción recomendada
Luz Verde de alimentación está Encendida.	Computadora encendida.	No se requiere ninguna acción.
Luz Verde de alimentación parpadea a cada dos segundos.	Computadora en modo en Espera a memoria RAM (sólo algunos modelos) o en modo Suspensión normal.	Presione cualquier tecla o mueva el mouse para activar la computadora.
La luz verde de alimentación parpadea a cada cuatro segundos.	Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. O El conjunto del disipador térmico/ventilador no está acoplado adecuadamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de alimentación y verifique si el ventilador del procesador está girando. Si el ventilador del procesador no está girando, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no está girando, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reasiente el disipador térmico del procesador y verifique que el ensamble del ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.
Luz Verde de alimentación parpadea cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	Error de la memoria de pre-video.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de otros fabricantes por memoria de HP. 4. Reemplace la placa del sistema.
La Luz Verde de alimentación parpadea seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	Error de los gráficos de pre-video.	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>

Luces de diagnóstico del panel frontal *(Continuación)*

Actividad	Causa posible	Acción recomendada
La Luz Verde de alimentación parpadea ocho veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	Memoria ROM inválida con base en suma de verificación errónea.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a ejecutar la operación de flash de la memoria ROM del sistema con la más reciente imagen de BIOS.2. Reemplace la placa del sistema.
El sistema no enciende y las luces no parpadean.	El sistema no puede encenderse.	<p>Presione y mantenga presionado el botón de alimentación por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se enciende en verde, el botón de alimentación está funcionando correctamente.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje (algunos modelos), ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado.2. Reemplace la placa del sistema. <p>○</p> <p>Presione y mantenga presionado el botón de alimentación por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro no se torna verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad esté enchufada a un tomacorriente de CA que funcione.2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación esté correctamente conectado a la placa del sistema.3. Asegúrese de que ambos cables de la fuente de alimentación estén conectados adecuadamente a la placa del sistema. <p>Si la luz 5 V_{aux} en la placa del sistema está encendida:</p> <ol style="list-style-type: none">4. Reemplace el cableado del botón de alimentación5. Reemplace la placa del sistema. <p>Si la luz 5 V_{aux} en la placa del sistema está apagada:</p> <ol style="list-style-type: none">6. Retire las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5v_{aux} en la placa del sistema.7. Reemplace la fuente de alimentación.

Restauración del software

Es posible restaurar el software y el sistema operativo Windows al estado original cuando usted adquirió la computadora utilizando el CD *Restore Plus!*. Consulte la documentación que viene con el CD *Restore Plus!* para obtener instrucciones completas acerca del uso de este recurso.



En el evento que sufra un corte de energía durante el proceso de instalación del sistema operativo, utilice el CD *Restore Plus!*, para instalar el sistema operativo.

Contacto con el soporte al cliente

Para obtener ayuda y soporte técnico, comuníquese con el representante o distribuidor autorizado. Para ubicar al revendedor o distribuidor autorizado más cercano, visite www.hp.com/la.



Si lleva la computadora a un revendedor, distribuidor o proveedor de servicio autorizado para reparación, no se olvide de proporcionar las contraseñas tanto de configuración como de encendido, si es que las ha establecido.



Consulte el número indicado en la garantía o en la guía *Support Telephone Numbers* en el *Documentation* CD para obtener asistencia técnica.

Descarga de HP Insight Diagnostics

La utilidad HP Insight Diagnostics (disponible sólo para algunos modelos) le permite visualizar información acerca de la configuración de hardware de la computadora y ejecutar pruebas de diagnóstico de hardware en los subsistemas de la computadora. La utilidad simplifica el proceso de identificación, diagnóstico y aislamiento eficaz de problemas de hardware. Es posible descargar esta utilidad desde el sitio Web de HP. Es posible que la utilidad no esté disponible para todos los modelos.

1. Visite el sitio Web www.hp.com/la.
2. Haga clic en el enlace **Descarga de controladores y software**.
3. Escriba el número de su producto (por ejemplo, dx2100) en la casilla de texto y presione la tecla **Intro**.
4. Seleccione el modelo específico de su computadora
5. Seleccione su sistema operativo.
6. Haga clic en el enlace **Diagnóstico**.
7. Haga clic en **HP Insight Diagnostics Offline Edition**.
8. Seleccione un idioma y luego haga clic en **Descargar**.



El archivo de descarga incluye instrucciones acerca de cómo crear un CD apto para inicio.
